5990 Côte-des-Neiges, Montréal, (Québec) H3S 1Z5
Tél. : (514) 344-8022 Fax : (514) 344-8024
Courriel : service@laboratoirescdl.com
Lundi au vendredi de 8h00 à 20h00
Dimanche de 10h00 à 14h00

MEMORANDUM

Á :	Clients de CDL
De :	La Direction
Objet :	**Rappel important**
Date :	11 Février 2013

English version available / Version anglaise disponible

Aidez-nous à améliorer la qualité des résultats de vos patients.

Cher client,

CDL s'efforce de fournir continuellement à ses clients les informations essentielles concernant les législations fédérale et provinciale, ainsi que les normes générales de CDL. Afin de garantir la plus haute qualité des résultats des patients et de vous assurer un service exceptionnel, les lignes directrices suivantes doivent être respectées.

Analyses manquantes sur les requêtes : tous les échantillons envoyés aux Laboratoires CDL doivent être accompagnés d'une requête médicale sur laquelle toutes les analyses souhaitées sont correctement cochées. Nous recevons régulièrement des échantillons sans que les analyses demandées soient inscrites sur les requêtes. L'absence d'indication entrainera un retard dans l'analyse des échantillons et pourrait même compromettre leur stabilité.

Les maladies à déclaration obligatoire : en cas de maladie à déclaration obligatoire (Maladies Transmises Sexuellement, principalement), les Laboratoires CDL sont tenus de communiquer au Laboratoire de Santé Publique du Québec (L.S.P.Q) les adresses complètes des patients. Ainsi, lorsque les analyses demandées concernent des M.T.S. ou autres maladies à déclaration obligatoire, l'adresse complète des patients doit nous être fournie (référez-vous à notre guide des services pour identifier ces maladies).

Échantillons problématiques ou manquants: les Laboratoires CDL reçoivent occasionnellement des échantillons qui sont problématiques (ex : écoulements, quantité insuffisante, tubes mal identifiés ou non identifiés, etc…). Dans de tels cas, notre politique est de communiquer immédiatement avec le client afin de l'aviser que l'échantillon est problématique et d'envoyer un Formulaire de Requête D'échantillon (demandant un nouvel échantillon). Si l'échantillon doit suivre ultérieurement, veuillez inscrire **« à suivre »** sur la requête. Vous éviterez ainsi de recevoir des appels téléphoniques à ce sujet.

Échantillons mal identifiés ou non identifiés: tout échantillon envoyé à CDL (sang, urines, Paps, écouvillons, etc…) doivent avoir une double identification. Le nom de famille et le prénom, ainsi qu'une date de naissance ou un numéro d'assurance maladie doivent apparaître sur l'échantillon. Il s'agit d'une exigence fédérale et provinciale.
Tout échantillon non identifié ou mal identifié ne sera pas analysé.

Formulaire de requête d'échantillon: quand CDL reçoit un échantillon problématique (voir la procédure plus haut pour les échantillons problématiques ou manquants), un *formulaire de requête d'échantillon* sera envoyé à votre bureau afin qu'un nouvel échantillon nous soit envoyé. Afin de garder notre système de suivi à jour, et pour éviter que vous soyez facturé deux fois pour la même analyse, ce formulaire doit être joint à tout échantillon envoyé plus tard. **Ce formulaire est valide pour une période de 3 mois.** Après 3 mois, l'analyse sera automatiquement annulée. Si vous savez que le patient ne se représentera pas avec l'échantillon, vous pouvez envoyer une télécopie pour annuler l'analyse.

Sac de transport biorisque: la poche extérieure est réservée aux requêtes et aux ECGs. La poche intérieure est réservée pour les échantillons seulement. Veillez à ne pas placer d'échantillons ni de requêtes concernant plusieurs patients dans le même sac. CDL offre maintenant des sacs de transport spécifiques aux échantillons « stat » (urgents).Si vous souhaitez recevoir ces sacs, vous pouvez télécopier votre commande au département des fournitures : (**514) 341-9509.**

Date et heure du prélèvement: la réglementation provinciale impose que la date et l'heure du prélèvement, ainsi que le nom de la personne qui a collecté l'échantillon apparaissent sur la requête.

5990 Côte-des-Neiges, Montréal, (Québec) H3S 1Z5
Tél. : (514) 344-8022 Fax : (514) 344-8024
Courriel : service@laboratoirescdl.com
Lundi au vendredi de 8h00 à 20h00
Dimanche de 10h00 à 14h00

MEMORANDUM

Date de naissance par défaut: si la date de naissance d'un patient n'est pas inscrite sur la requête, une date « par défaut » apparaîtra sur le rapport de résultats (1950/01/01). Pour éviter tout inconvénient, il est essentiel que la date de naissance apparaisse sur le rapport.

Numéro d'urgence: afin que nous puissions vous communiquer rapidement les résultats critiques de vos patients, nous vous demandons de bien vouloir nous fournir un **numéro d'urgence** qui nous permettra de vous joindre en tout temps (jour ou soir). Si vous souhaitez mettre à jour vos coordonnées,veuillez contacter le département du Service à la Clientèle au**: (514) 344-8022 poste 268.**

Plusieurs requêtes: Nous acceptons la requête originale ou une copie de la dite requête attachée à celle de CDL. Si une divergence est constatée entre la requête originale et la requête de CDL, seuls les tests/profils qui sont transcrits sur la requête de CDL seront effectués.

Informations concernant les Services

Service des Messagers:

- **Collecte d'échantillons Stat:** Nous devons être avertis au moins 2 heures à l'avance pour la collecte d'échantillons stat (sur appel).
- **Les cueillettes en soirée:** doivent être confirmées avant 17h00.
- **Les cueillettes en fin de semaine:** doivent être confirmées le jour précédent ou le matin même (avant 10h00).

Soyez avisés que les clients n'étant pas situés sur l'ile de Montréal doivent prévoir un délai plus long pour organiser une cueillette. Pour planifier votre cueillette, veuillez s'il vous plaît appeler au (514) 344-8022 poste 247 (composez le zéro après 16h30 durant la semaine).

Copies conformes: Si vous désirez que CDL envoie les résultats d'un patient à un deuxième médecin (en copie conforme), veuillez inscrire clairement le nom et prénom du médecin ainsi que son numéro de télécopie (ou courriel). S'il manque des informations, CDL ne pourra pas compléter la demande et un fax (ou courriel) sera envoyé à votre bureau expliquant qu'il nous manque des informations.

Commandes des fournitures médicales : elles sont préparées et envoyées dans un délai minimum de 24 heures et maximum de 48 heures (pendant les journées ouvrables seulement). **Pour procéder à une commande, veuillez envoyer le formulaire complété par fax au (514) 341-9509.** S'il vous avez des questions concernant votre commande, veuillez communiquer avec le département des fournitures : (514) 341-2992. Vérifiez vos produits régulièrement afin de vous assurer qu'ils ne sont pas expirés. Tout produit expiré devrait être renvoyé aux Laboratoires CDL immédiatement.

Le département du service à la Clientèle peut vous assister pour toute question non technique concernant les services de CDL, les demandes de résultats (par télécopie, courriel, etc..,), prix patient ou informations générales. Pour joindre ce département, veuillez composer le (**514) 344-8022 poste 268.** *Composez le 0 après 17h00.*

Le Laboratoire peut vous assister pour toute question technique ou scientifique concernant les analyses les procédures de prélèvement, les résultats verbaux, etc… Pour joindre ce département, veuillez composer le
(514) 344-8022 poste 223. *Composez le 0 après 17h00.*

Requêtes personnalisées: CDL personnalise les requêtes selon les exigences de ses clients. Si vous avez des modifications à faire (ex : mettre à jour les médecins, etc…), veuillez s'il vous plaît communiquer avec notre **Coordonateur au Contrôle des Documents : (514) 344-8022 poste 274.**

Transmission de résultats: les résultats sont disponibles selon vos besoins par télécopieur, courriel, messager CDL, poste ou par notre système internet CDLLinx™. De plus, CDLLinx™ permet à nos clients de visualiser et imprimer les résultats par internet en temps réel. Veuillez contacter un représentant du service à la clientèle si vous désirez obtenir l'accès aux résultats de vos patients via CDLLinx™.

S'il vous plaît, veuillez consulter notre guide des services ou notre site web www.laboratoirescdl.com pour plus d'informations concernant les procédures et règlements mentionnés précédemment.

Vous servir est un plaisir.
L'Administration